arbido

2010/2 Records Management in Verwaltung und Privatwirtschaft – ein neues Aufgabenfeld?

Gregorio Sergio,

GEVER fra plurilinguismo e standardizzazione - Progetto di terminologia GEVER

Il Consiglio federale ha incaricato i dipartimenti e gli uffici della Confederazione di istituire entro la fine del 2011 una gestione degli affari su base esclusivamente elettronica (Decisione del Consiglio federale del 23.1.2008). La gestione elettronica degli affari (GEVER :GEVER è l'acronimo di «Elektronische Geschäftsverwaltung» dove l'aggettivo elettronico è sottinteso. Di conseguenza sono da evitare sigle del tipo E-GEVER, egever o simili. L'acronimo ormai molto diffuso è stato ripreso anche nelle altre lingue nazionali) servirà a snellire i processi amministrativi e a rendere trasparenti gli scambi documentali ed epistolari fra uffici e cittadini senza dover ricorrere alla carta. Affinché questi scambi possano avvenire nel modo più immediato, è indispensabile l'uso di una terminologia GEVER comune che permetta di interagire in modo mirato, comprensibile e per quanto possibile univoco. La mancanza di una terminologia condivisa non solo renderà più macchinosi e proni all'errore i processi amministrativi, ma sarà al contempo fonte di malintesi e incomprensioni. Per questa ragione la Sezione di terminologia della Cancelleria federale ha lanciato nel 2009 il progetto di terminologia GEVER che accompagna l'introduzione della gestione elettronica degli affari in Cancelleria.

Il progetto

La nuova collezione terminologica GEVER sostituisce in gran parte un precedente lavoro sulla terminologia dell'archiviazione che risale al 2006 e che ricopriva solo parzialmente il dominio della gestione degli affari. La collezione conteneva perlopiù termini ripresi da testi legislativi con equivalenze e definizioni nelle lingue ufficiali della Raccolta sistematica. Per la nuova collezione GEVER oltre alle lingue ufficiali, si è voluto aggiungere l'inglese, scelta senza dubbio giusta, ma che al contempo, e vista la complessità della materia da trattare, ha procurato non poche difficoltà e qualche volta proposte non del tutto in linea con la tradizione documentale del paese d'origine.

Per l’elaborazione della terminologia GEVER sono stati scelti circa 120 candidati termini che dopo analisi e discussioni approfondite all’interno del gruppo di lavoro, in qualche caso anche accese, sono stati ridotti a 97. Il progetto è stato terminato all’inizio del 2010 con l’importazione delle schede nella banca dati TERMDAT[TERMDAT, la banca dati terminologica della Confederazione, è accessibile attraverso l’Intranet della Confederazione e da qualche tempo anche in Internet all’indirizzo http://www.termdat.ch·.

La collezione contiene termini della disciplina del *records management, dell’archiviazione*, della *gestione dei processi* e di alcuni aspetti legali connessi alla gestione degli affari. Non tratta termini specifici di applicazioni commerciali per la gestione degli affari in uso all’interno della Confederazione.

Nonostante ciò, a distanza di poco tempo dalla pubblicazione della raccolta terminologica GEVER, alla Sezione di terminologia sono già pervenute le prime richieste di equivalenze per termini indicanti funzioni di un determinato software o mansioni da svolgere all’interno di un servizio di gestione degli affari. Il progetto avrà sicuramente un seguito e il fondo terminologico sarà ampliato in base alle esigenze degli utenti. Alla luce del forte interesse che questo primo lavoro terminologico sistematico sta suscitando, si è pensato di avviare al più presto una procedura di standardizzazione seguendo i criteri dell’associazione *eCh*[1] e definendo gli adattamenti metodologici necessari per standardizzare una collezione terminologica.

Organizzazione del progetto e metodo di lavoro

Dal punto di vista organizzativo si è seguita la metodologia in uso presso la Sezione di terminologia. Semplificando oltre misura, un progetto terminologico si articola nelle seguenti fasi: analisi dei testi del dominio trattato e compilazione di una lista di candidati termini (1); creazione di schede terminologiche secondo le regole contenute nella guida di redazione (2)[2]; vaglio tecnicoscientifico da parte degli specialisti del dominio (3); controllo finale della qualità contenutistica e linguistica (4); pubblicazione (5)[3]. Come per la maggior parte dei progetti, le fasi non seguono sempre un andamento lineare e possono sovrapporsi o in qualche caso ripetersi a seconda della situazione e di particolari esigenze del progetto.

Dal punto di vista formale sono state seguite le regole di base del lavoro terminologico, prima tra tutte il criterio dell’uninozionalità, ovvero la creazione di una scheda per concetto. Per questo motivo non c’è da meravigliarsi se sono state create tante schede quante sono le accezioni di archivio. Questa prassi terminologica, a prima vista inusuale, diverge da quella lessicografica, dove le differenti accezioni sono elencate sotto la stessa voce.

Un altro criterio applicato è la descrizione di tutti i tratti distintivi di un concetto in modo conciso con una definizione composta, se possibile, da una sola frase.

Infine si parte dal concetto per arrivare alla denominazione, criterio fondamentale tra i più complessi e difficili da attuare. Spesso si apre un divario fra rigore teorico e lavoro quotidiano che esige soluzioni pratiche. Gli aspetti teorici alla base del lavoro terminologico provengono in gran parte dalla tradizione linguistica, dalla quale si è ripreso quanto serviva e riadattato secondo le esigenze della disciplina. L'esempio forse più palese è il triangolo semiotico di Ogden e Richards[Charles K. Ogden & I. A. Richards, The Meaning of Meaning: A Study of the Influence of Language upon Thought and of the Science of Symbolism, 8th ed, New York: Harcourt, Brace & World (1946).] riadattato che più di altri schemi sintetizza gli aspetti teorici della terminologia.

Il concetto è l'idea che si ha dell'oggetto concreto o astratto che a sua volta si manifesta attraverso la denominazione (*in vulgo* «parola»). La linea tratteggiata indica che non vi è legame diretto fra oggetto e denominazione. A cosa serve? Aver delineato i tratti teorici serve innanzitutto a chiarire la terminologia usata dal terminologo e poi semmai a spiegare alcune difficoltà incontrate durante l'elaborazione della collezione terminologica. Secondo la teoria i concetti sono chiari, si ricollegano a un oggetto fisico o astratto e hanno una denominazione univoca. Spesso però i concetti sono chiari solo in parte. Non sempre i tratti di un oggetto sono distinguibili ed elencabili[L'approccio semantico-componenziale funziona solo in parte e per domini molto ristretti come quello della tecnica.] e accade solo di rado che si parta da un concetto per arrivare a una denominazione. Nel lavoro quotidiano si è confrontati con una mole di testi in cui ricorrono denominazioni che spesso rimandano a più significati e che non sempre hanno attinenza con il dominio trattato. È a questo punto che si cerca di risalire verso il concetto per trovare i tratti fondamentali da riprendere in una definizione e comprovare l'appropriatezza della denominazione.

L'elaborazione delle schede terminologiche del progetto GEVER è stata oltremodo impegnativa. Le differenti tradizioni di gestione documentale hanno creato innumerevoli difficoltà e incomprensioni. Questo perché si è voluta una collezione terminologica plurilingue (DE, FR, IT, EN), nella quale si sono dovute trovare soluzioni per denominazioni non sempre in linea con la rispettiva tradizione. È forse questo il motivo per cui la terminologia GEVER non è stata trattata prima. Con l'incombenza dell'introduzione della gestione elettronica degli affari è stato necessario affrontare l'argomento se non altro per la semplice esigenza comunicativa.

Qualche esempio

Mentre la tanto citata distinzione concettuale fra *Akte (dossier, D)* e *Akte (documento, CH)* sembra essere indiscussa, per l'equivalente italiano a un certo punto si è optato per l'uso esclusivo di *dossier*, termine giustificato dal contesto amministrativo svizzero. Dietro segnalazione che *fascicolo* è comunque in uso nel Canton Ticino, questa equivalenza è stata reinserita dopo essere stata eliminata insieme a *incarto*.

Il semplice fatto che *fascicolo*, e non *dossier*, ricorre quale equivalente nella versione italiana della Legge federale sull'archiviazione[Legge federale del 26 giugno 1998 sull'archiviazione (Legge sull'archiviazione, Raccolta sistematica 152.1, stato 2008-08).], non era stato ritenuto criterio sufficientemente valido e si è preferito attuare una normalizzazione forse un po' affrettata. Ad ogni modo è interessante notare che sempre nella suddetta legge non solo si riscontra *fascicolo* per *dossier*, ma anche *pratica* per *affare*[4], mentre nelle Istruzioni sulla gestione degli atti nell'Amministrazione federale[Istruzioni sulla gestione degli atti nell'amministrazione federale del 13 luglio 1999 (Foglio federale 1999–4679).] si trovano *dossier* e *affare*. Non è chiaro a cosa sia dovuta questa dispersione terminologica. Sta di fatto che per la traduzione della legge e dell'ordinanza, pubblicate rispettivamente nel 1998 e 1999, ci si è serviti della terminologia archivistica italiana, mentre per le istruzioni si è preferita una terminologia più in linea con la tradizione elvetica. Ad oggi la terminologia nei testi di legge non è stata adattata. Se termini fondamentali come quelli appena menzionati provocano problemi di selezione, è facile estrapolare l'incertezza diffusa per gli altri termini del dominio.

Ma i casi lampanti sono altri come ad esempio il termine chiave *records management* che lo standard ISO 15489 è lungi dal rendere in modo chiaro nelle rispettive equivalenze.

Mentre la soluzione tedesca *Schriftgutverwaltung* si allontana dai singoli *record (o documenti)* raccogliendoli sotto un nome collettivo (Schrift«Gut») – conforte connotazione cartacea[Kampffmeyer nella versione inglese dell'abstract di un suo recente articolo nota che «The term records management» is not in wide use in Germany. The associated ISO/DIN standard is translated as «document administration» («Schriftgutverwaltung») with the connotation of paper records (U. Kampffmeyer, Records Management und Schriftgutverwaltung, Information, Wissenschaft & Praxis, Nr. 6–7, 2009, 333–338).], il francese che di solito è molto purista, pone fra virgolette il termine inglese. In italiano si ha invece uno stato di indeterminatezza con slittamento semantico verso la *gestione dei documenti* che ricopre solo una parte del *records management*, sempre più spesso reso con *gestione documentale.*

Di conseguenza, gli equivalenti fondamentali o derivati mostrano difficoltà simili aggiungendone delle nuove.

In tedesco a *Schriftgut*, nome collettivo singolare, si aggiunge il termine plurale *Akten*, mentre sia il francese sia l'italiano distinguono il *documento* dal *record*, trasformando quest'ultimo in *documento d'archivio* per differenziarlo dal semplice *documento* (non amministrativo). La forma ellittica *document* conservata per il francese non facilita di certo la comprensione.

Qualche soluzione

La distinzione fra *documento* e *record* ha provocato accese discussioni, al termine delle quali si è optato per le seguenti soluzioni.

Il tutto rigorosamente al plurale per indicare le «informazioni relative a un affare, a prescindere dai supporti informativi sui quali sono registrate, raccolte o prodotte nell'adempimento dei compiti pubblici della Confederazione».

Al singolare per indicare l'unità minima o «informazione registrata o oggetto che può essere trattato come un'unità» con i rispettivi rimandi dall'una all'altra scheda. Tutto questo per rendere nelle altre lingue *Unterlagen* che nei testi di legge svizzeri ricorre solo al plurale. Ovviamente, questa soluzione funziona solo se oltre alle equivalenze vi è anche la definizione per distinguere concettualmente i termini.

Si è voluto evitare l'uso di *Schriftgutverwaltung* che pur ricorre nella norma ISO tradotta e *gestione dei documenti* e varianti per differenziare in modo chiaro il *records management* dalla semplice *gestione dei documenti*. Si tratta in ogni caso di soluzioni condivise, ma comprensibili solo dopo aver approfondito l'argomento insieme al gruppo di esperti. Il semplice confronto degli equivalenti non basta a motivare queste scelte, in primo luogo per le sovrapposizioni semantico concettuali summenzionate e in secondo luogo a causa dell'uso dispersivo delle denominazioni.

Terminologia GEVER *quo vadis*?

Probabilmente è ancora presto per rispondere a questa domanda. Al contempo vi sono però alcune tendenze che indicano un possibile percorso. Dalla prima pubblicazione della terminologia GEVER, la Sezione di terminologia della Cancelleria federale riceve sempre più spesso richieste di traducenti per termini indicanti funzioni specifiche di un determinato software e deve rifiutare richieste di localizzazione di prodotti commerciali.

Queste richieste indicano che vi è necessità di approfondire gli aspetti terminologici più funzionali di GEVER e a trovare soluzioni per rendere nelle lingue ufficiali svizzere anche le peculiarità di un software specifico. D'altra parte questo potrà avvenire solo quando sarà subentrato un consolidamento terminologico della disciplina, magari attraverso una standardizzazione che richiederà ulteriori perfezionamenti **La collezione terminologica GEVER è a disposizione del pubblico interessato al seguente indirizzo: http://www.bk.admin.ch > Temi> Lingue> Terminologia> Progetti in corso.**

Per il termine *GEVER* è già stata modificata la definizione al fine di rendere meglio i tratti salienti del concetto. La nuova definizione «Insieme di attività e regole di pianificazione, condotta, controllo e documentazione degli affari» contribuirà innanzitutto a migliorare la comunicazione e in secondo luogo a rendere più chiaro il concetto fondamentale su cui si basa la gestione elettronica degli affari.

1 http://www.ech.ch.

2 TERMDAT, Guida alla redazione di schede terminologiche: http://www.bk.admin.ch > Temi > Lingue > Terminologia > TERMDAT.

3 A progetto ultimato la collezione è messa a disposizione nella banca dati TERMDAT.

4 Art. 10 e art. 26 cpv. 2.

Sergio Gregorio

Cancelleria federale, Sezione di terminologia

Abstract

Français

Le Conseil fédéral a chargé les départements et offices fédéraux d'introduire d'ici 2011 une solution pour une gestion électronique des affaires. La gestion électronique des affaires (GEVER) doit simplifier et rendre transparent l'échange de documents et de lettres entre les offices fédéraux et les citoyens. Il allie la gestion opérationnelle des processus avec le management de l'information. Afin que cet échange puisse fonctionner de manière la plus efficace et transparente possible, la section Terminologie de la Chancellerie fédérale développe depuis 2009 une terminologie GEVER. Le principe qui prévaut ici est évidemment le suivant: seuls ceux qui parlent une même langue commune se comprennent. En sus des quatre langues nationales, la terminologie doit également être disponible en anglais. Le projet s'est achevé au début 2010 avec l'importation de 97 termes dans la banque de données TERMDAT. Ces termes couvrent les domaines du records management, de l'archivage et de la gestion des processus, ainsi que quelques aspects juridiques en lien avec la gestion des affaires. Les premières demandes de précision et d'ajouts ont déjà été formulées. Le projet se poursuivra donc certainement. Il s'agit de parvenir le plus rapidement possible à une standardisation selon les critères de l'association eCh.